Código de Ética

Para que serve um Código de Ética?

Este Código de Ética e Conduta reflete os valores da Ável Investimentos e orienta a conduta esperada de todos os nossos profissionais. Mais do que um documento institucional, ele representa nosso compromisso com um ambiente íntegro, respeitoso e orientado ao cliente.

Nosso Compromisso

Nosso propósito é construir, com consistência e visão de longo prazo, a maior e melhor assessoria de investimentos do Brasil. Para isso, alicerçamos nossa conduta em três pilares: Foco no cliente e excelência, Respeito e transparência e Colaboração e empreendedorismo. Cada uma desses crenças culturais sustenta comportamentos que orientam nosso dia a dia, sempre com clareza sobre o que é esperado.

Nossas Crenças Culturais

Foco no Cliente e Excelência

"Eu busco ser o melhor naquilo que faço e entrego o melhor para o cliente."

Foco no cliente e excelência, para nós, significa agir eticamente, com responsabilidade profissional, competência técnica e visão de longo prazo. É priorizar o que é melhor para o cliente, entregando um atendimento ético, qualificado e comprometido com resultados sustentáveis e alinhados aos interesses dos nossos clientes.

Esperamos que cada profissional da Ável atue de forma íntegra, evitando conflitos de interesse, não permitindo que a estrutura de remuneração afete as recomendações técnicas e sempre colocando o cliente no centro das decisões. Valorizamos a formação contínua e a construção de uma carreira sólida, com foco na confiança e na excelência.

Além disso, é esperado que nossos profissionais estejam alinhados às políticas vigentes na empresa, especialmente no que diz respeito à relação com nossos clientes e às alocações, que devem estar de acordo com o programa Gopliance.

Alguns exemplos:

- Proibido o "giro de carteira" com o objetivo de aumento de comissões.
- Respeitar o perfil de risco do cliente na indicação de produtos.
- Transparência ao explicar os riscos e benefícios de cada opção de investimento.
- Buscar aprimoramento constante em produtos, regulação e comportamento.

Boas práticas de atendimento ao cliente

Processo de Venda

Um processo de venda eficaz envolve a explicação detalhada das características do produto ao cliente, especialmente em relação à liquidez, segurança e rentabilidade. Todos os riscos associados devem ser claramente comunicados, permitindo que o cliente tome decisões informadas e alinhadas ao seu perfil de investidor.

Diversificação de Carteira

A diversificação de carteira é fundamental para equilibrar risco e retorno a longo prazo. Uma carteira diversificada tende a oferecer maior estabilidade e potencial de rentabilidade, alinhando-se aos interesses e objetivos do cliente. Ao seguir essas diretrizes, reforçamos nosso compromisso com a ética, transparência e excelência no atendimento ao cliente.

Suitability

Compreender o perfil do investidor é crucial para estabelecer uma relação de confiança e longo prazo. O assessor deve identificar os objetivos, tolerância ao risco e horizonte de investimento do cliente, oferecendo produtos alinhados a esse perfil e, em hipótese alguma, induzir o cliente a alterar seu perfil de investidor em benefício próprio.

Prospecção

A prospecção é o ponto de partida na construção de um relacionamento sólido com futuros clientes e desempenha um papel crucial no crescimento profissional do assessor. Na Ável, incentivamos a alta performance e a intensidade comercial, sempre pautadas por práticas éticas e transparentes. É fundamental evitar condutas desleais, tais como: omitir afiliação profissional, prometer exclusividade inexistente, uso indevido de títulos profissionais e desmerecer concorrentes.

Mas o que fazer então?

Suponha que Joana é assessora de investimentos e atende um cliente que busca alternativas mais rentáveis para parte de sua carteira. Ao analisar o perfil e os objetivos do cliente, ela identifica que um produto com maior comissão não é o mais adequado. Em vez de seguir pelo caminho da remuneração, Joana apresenta opções

mais alinhadas com o perfil do cliente e explica com clareza os riscos e expectativas de retorno. O cliente percebe a preocupação genuína e fortalece a relação de confiança com a Ável.

Respeito e Transparência

"Eu forneço e recebo feedback de maneira respeitosa e sou firme com os problemas."

A Ável espera que todos os profissionais tratem uns aos outros com respeito, valorizando a diversidade e repudiando qualquer forma de preconceito, discriminação ou assédio. Esperamos também uma postura firme e responsável na resolução de conflitos, bem como a disposição para receber e dar feedbacks de forma construtiva. Problemas devem ser enfrentados com maturidade e profissionalismo, promovendo um ambiente seguro e colaborativo para todos.

Além disso, a transparência é um pilar inegociável na relação entre assessor e cliente. Espera-se que os profissionais comuniquem de forma clara como são remunerados, evitando qualquer percepção de conflito ou dúvida. Explicar ao cliente que a remuneração do assessor decorre de comissões sobre os produtos distribuídos, bem como garantir que essa estrutura não afete a recomendação técnica, é um sinal de respeito, ética e profissionalismo. A confiança nasce do alinhamento entre o interesse do cliente e a conduta transparente do assessor.

Alguns exemplos:

- Não realizar piadas sobre gênero, cor, origem, orientação sexual ou aparência.
- Repreender comportamentos inadequados ou ofensivos no ambiente de trabalho.
- Estimular uma cultura de feedback contínuo, sem agressividade.
- Jamais relativizar ou omitir situações de assédio moral ou sexual.

Canal de Ética

A Ável disponibiliza um canal seguro, confidencial e, se desejado, anônimo, para o relato de condutas que violem este Código ou qualquer outra norma interna. O canal está disponível para todos os profissionais e deve ser utilizado sempre que houver dúvidas ou suspeitas de desvios éticos, comportamentais ou legais.

Reforçamos que nenhuma retaliação será tolerada contra quem utilizar o canal de boa-fé. Isso inclui qualquer forma de represália direta ou indireta, como constrangimentos, prejuízos na avaliação de desempenho, afastamentos de projetos, isolamento profissional ou qualquer atitude que vise punir ou intimidar quem fez um relato ou colaborou com uma investigação.

Proteger quem se manifesta com responsabilidade é uma premissa da cultura ética da Ável. Ao reportar uma conduta imprópria, o profissional contribui ativamente para um ambiente mais íntegro, justo e seguro para todos.

Mas o que fazer então?

Imagine que, durante uma reunião de equipe, você presencia um profissional fazendo uma piada sobre a aparência de um colega, deixando-o visivelmente desconfortável. Como profissional da Ável, é seu dever zelar por um ambiente de trabalho seguro e respeitoso para todos. Ao testemunhar esse tipo de comportamento, é fundamental que você reporte o ocorrido através do ***Canal de Ética*** *da empresa, garantindo que as medidas adequadas sejam tomadas para manter a integridade e o bem-estar no ambiente de trabalho.*

Colaboração e Empreendedorismo

"Eu empreendo e colaboro alinhado com a estratégia da Ável."

É agir com espírito de dono, contribuindo para o crescimento da empresa de forma alinhada com seus objetivos estratégicos. Também é preservar a confidencialidade de informações, proteger os ativos intelectuais e atuar com lealdade no mercado.

Todos os profissionais da Ável devem estar atentos à origem e à coerência das informações fornecidas pelos clientes, respeitando integralmente a Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro da Corretora. A omissão diante de situações atípicas, bem como a negligência na coleta e análise de dados, pode representar risco reputacional, regulatório e até criminal.

Esperamos que todos os profissionais da Ável protejam informações sensíveis da empresa e de seus clientes. Não são toleradas condutas de concorrência desleal, uso indevido de informações ou práticas que comprometam a segurança da informação. A ética deve estar presente em toda iniciativa empreendedora.

A conduta ética também se estende aos ambientes digitais e externos. Espera-se que os profissionais da Ável ajam com responsabilidade nas redes sociais e em ambientes públicos, evitando comentários que possam afetar a reputação da empresa, expor informações confidenciais ou promover ataques a colegas, clientes ou concorrentes. A imagem da Ável é construída também fora da nossa empresa, e o bom senso deve prevalecer em toda manifestação pública relacionada direta ou indiretamente à empresa.

Alguns exemplos:

- Não compartilhar dados de clientes com terceiros.
- Não divulgar documentos internos ou estratégicos sem autorização.
- Evitar compartilhar informações sigilosas sobre clientes em ambientes públicos e/ou digitais.
- Respeitar concorrentes e não copiar materiais ou campanhas.
- Colaborar com outros times para soluções integradas e sustentáveis.

Mas o que fazer então?

Considere que, ao se desligar da Ável, um assessor recebe proposta para atuar em uma empresa concorrente. Ele é orientado a não levar consigo nenhuma informação de clientes, base de dados ou documentos internos. O profissional cumpre integralmente essa obrigação e reforça ao novo empregador sua ética profissional. Esse comportamento demonstra lealdade, respeito às regras da empresa anterior e reforça sua credibilidade no mercado.

Governança e Comitê de Ética

A aplicação deste Código é responsabilidade de todos os profissionais da Ável, independentemente de cargo, tempo na empresa ou área de atuação. A conduta ética não é delegável nem opcional: ela deve ser assumida com protagonismo por cada profissional, todos os dias.

Casos de dúvida ou suspeita de violação serão encaminhados ao Comitê de Ética, que atua de forma isenta, técnica e sigilosa. Esse comitê é responsável por apurar os fatos, conduzir investigações sempre que necessário e recomendar medidas corretivas e disciplinares, que podem incluir advertências, suspensões ou desligamentos, conforme a gravidade do caso.

O Comitê de Ética é também um espaço de orientação. Profissionais podem consultá-lo sempre que enfrentarem dilemas ou incertezas quanto à conduta mais adequada, reforçando uma cultura de prevenção e aprendizado contínuo. O compromisso da Ável é agir com integridade — e isso começa com a responsabilidade compartilhada por todos.

Treinamento e Atualização

Todos os profissionais da Ável devem passar por treinamentos éticos periódicos sobre o Código e seus desdobramentos. Esses treinamentos são fundamentais para garantir que todos compreendam plenamente os princípios éticos que regem nossa conduta e saibam aplicá-los em situações concretas do dia a dia. Além disso, todos os profissionais devem ter acesso e aderir formalmente ao Código desde a sua entrada na Ável.

O Código é um documento vivo, que acompanha a evolução da empresa, do mercado e das boas práticas. Ele será revisado sempre que houver mudanças relevantes na legislação, no contexto do setor ou nas diretrizes estratégicas da Ável. Cada atualização será amplamente comunicada e explicada, com o objetivo de fortalecer o engajamento e a aderência do time.

Participar ativamente desses processos de formação e atualização é um dever de todos os profissionais, pois a ética é construída coletivamente e mantida com conhecimento, clareza e responsabilidade contínua.

Este Código representa o compromisso coletivo da Ável com a construção e a preservação de um ambiente ético, seguro e de alta performance. Ele não é apenas um conjunto de regras: ***é uma declaração dos valores que norteiam nossas escolhas, relações e decisões. Ética, para nós, não é teoria — é prática diária****.*

Esperamos que cada profissional da Ável o adote com convicção, responsabilidade e senso de pertencimento. Que compreenda que sua conduta individual tem impacto direto na cultura coletiva. Ao zelar por este Código, o profissional protege não apenas sua reputação, mas também a confiança dos clientes, a harmonia das equipes e a integridade da empresa.

A ética na Ável não depende de fiscalização: ela é parte da nossa identidade. E isso só é possível porque cada pessoa assume esse compromisso como algo pessoal e inegociável.

Caso você tenha alguma dúvida ou sugestão sobre este Código, por favor, nos comunique através do e-mail comiteetica@avel.me.